平成21年度 指定管理者モニタリングレポート

施 設 名	なやプラザ（市民活動センター・なや学習センター）
所 在 地	四日市市市蔵町４番１７号
指定管理者	**名　称**　四日市市市なやプラザ運営委員会 **代表者**　（特）市民社会研究所　代表理事　松井真理子 **住　所**　四日市市萱生町1200番地 **構成団体**　（特）市民社会研究所 （特）ドッグイヤー （特）障害者福祉チャレンジド・ネット
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒヤリング等により把握しました。 その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉の通り、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。
担当部課（問合せ先）	市民文化部　市民生活課 ＴＥＬ：０５９－３５４－８１７９ Ｅ－mail：shiminseikatsu@city.yokkaichi.mie.jp

■ モニタリングの総合コメント

なやプラザの施設の目的は、市民活動、まちづくりや生涯学習活動を行う団体等への支援です。その管理運営実施状況については、施設の目的を達成しながら、指定管理者導入の目的である市民サービスの向上を果たしています。また、施設の維持管理、業務の実施、事業の実施についても適切に行われていることから総合的に判断して良好と評価します。

管理運営については、計画どおり運営されています。延べ利用者数は、ほぼ前年どおり推移していますが、厳しい社会情勢を鑑みると、健闘していると考えられます。

業務内容については、条例・規則を遵守し、募集要項、仕様書等に定める業務が適正に実施されました。

自主事業については、なやプラザ交流会などのイベントを通じて地域との交流を図るなど、様々な努力に好感が持てました。今後も市民活動団体である指定管理者の特色を活かしながら、さらなる充実を図ることを期待します。

経費については、夜間利用者の減少により収入が減ったほか、修繕費も計画を上回りましたが、指定管理者において様々な経営努力が行われた結果、収支結果は適性な範囲でした。厳しい社会情勢の中、サービス向上に努めつつ、利用者数の維持をはかった点で大変健闘していると思われます。引き続き、努力や工夫を継続することを期待します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

本年度以降も、当施設の目的を推進するため、業務の更なる向上充実を図り、安心して施設利用、事業への参加ができることを期待します。

ソフト面では、仕様書に定める自主事業のうちNPOスキルアップ講座の受講者数が減少しています。これまでのNPO育成支援の効果の表れと捉えることもできますが、さらなるステップアップのため、企画の見直しや広報等での工夫を期待します。なやプラザニュース・ＮＰＯネットワークについては、内容やデザインなど適切な水準で発行されています。今後も利用者や市民に対し、なやプラザ及び四日市市の市民活動等についてより一層の理解を深める内容となるように努力を継続してください。

ハード面では、利用者からの大きなクレームもないことから、指定管理者の努力により良好な水準を維持していると判断します。今後も良好な水準を保つよう努めてください。

基本的な考え方（施設の性格･目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

合目的性・公平性・効果性

市民活動団体や生涯学習団体への貸館、市民活動や生涯学習活動への相談、市民活動や生涯学習活動に関する事業等、施設の目的に沿った実施方針に基づき適切に運営されていました。施設運営や利用者への対応については、市民が公平・平等に利用できるよう運用を見直すなど努力されていました。施設の効用については、厳しい社会情勢の中、延べ利用者数でほぼ横ばいを維持できました。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

市民活動団体や生涯学習活動団体への支援のために、施設運営に関する業務、相談業務、自主事業を事業計画に則って適切に実施していました。良好なアンケート結果などは、専門性や使い勝手のよさ等が利用者に評価された結果であると思われます。また、なやプラザ交流会の参加者が増えていることは、地域住民に活動が支持されている結果だと思われます。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

運営状況については、職員の勤務体制や開館時間を遵守し適切に運営されていました。施設の維持管理についても計画通り実施されていました。また利用者から出た意見・要望等についても、迅速かつ前向きにとらえ、検討し今後の改善に役立てていました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

貸館使用料等の利用料金などの収入、施設管理費等の支出について適正に処理され、領収書や経理関係調書も整理保管されていました。施設の利用に関する許可申請書、保守点検等に関する報告書類も整理保管されていました。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

防災等の各種対応マニュアルを作成し、防災訓練やＡＥＤ操作研修等も実施されていました。施設賠償責任保険の加入もされていました。また、緊急地震速報装置の導入も行われました。

社会性（環境等への配慮）

不要個所の照明の消灯等、冷暖房温度の省エネ設定の徹底等について、スイッチ付近への掲示による周知など、創意工夫をして実施されていました。また、NPO法人と連携し、剪定廃材を環境教育の教材として有効活用するなどの工夫もされていました。

事業収支

経済性

事業収支について、ほぼ当初計画の範囲内において適正に執行されました。収支についても指定管理者の努力により、ほぼ収支均衡となるレベルとなりました。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者から提出された財務状況について、構成する３団体すべての財務諸表等を分析した結果、特に大きな課題や問題はなく、３団体とも財務指標についても特に問題はないと判断しました。

施設概要調書

平成21年度

1.施設の概要

施設名	なやプラザ（市民活動センター・なや学習センター）		所管課：市民生活課
所在地	四日市市蔵町４番１７号		設置年月：平成１１年５月
設置目的	市民活動団体の活動・交流の拠点施設としてNPO活動を促進するため、及び市民の生涯学習活動を支援し、まちづくり活動を促進するため設置。		
設置の根拠（法令、条例等）	市民活動センター条例、なや学習センター条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積（㎡）	7142.66
		延床面積（㎡）	1563.28
		＜有料＞会議室　６室、音楽室２室（ピアノ１）、工学演習室１室（サーバ機１台、クライアント機２１台、プリンター５台等)、印刷コーナー ＜無料＞事務スペース、フリースペース（作業、会議用）、パソコンコーナー、図書コーナー、資料コーナー	
	事業概要	（１）パソコン等付属設備の貸し出し （２）フリースペースの開放 （３）資料コーナーでの情報発信 （４）本の閲覧、貸し出し （５）NPO法人設立など、市民活動全般に関する相談 （６）市内のコミュニティー活動や、市内の学習グループなどの活動の場として提供。	

２．運営状況

項目	実施計画	実施内容（事業報告書）	計画対比
開館日数	３４７日	３４７日	計画どおり
開館時間	９:００～２２:００	９:００～２２:００	計画どおり
事業開催	講座等（13回）	講座等（11回）	△２回

３．利用実績

項目		実施計画	実施内容（事業報告書）	計画対比
延べ利用者数	全体		52,346	
	会議室１		8,334	
	会議室２		6,087	
	会議室３		5,267	
	会議室４		3,569	
	会議室５		6,459	
	会議室６		1,535	
	音楽室小		1,187	
	音楽室大		11,260	
	工学演習室		1,563	
	その他利用		7,085	
相談件数			39	
講座等参加者数		590	568	△22

４．事業収支

（単位:円）

項目		実施計画	実施内容（事業報告書）	計画対比
利用料金収入	貸し室	5,500,000	5,113,100	△ 386,900
	その他	1,200,000	1,147,525	△ 52,475
指定管理料		12,300,000	12,244,000	△ 56,000
自主事業収入	講座等	100,000	6,500	△ 93,500
	その他	100,000	111,922	11,922
収入計		19,200,000	18,623,047	△ 576,953
人件費		11,250,000	11,091,591	△ 158,409
管理費		5,338,000	5,404,156	66,156
消耗品費		400,000	348,250	△ 51,750
燃料費		100,000	78,604	△ 21,396
印刷製本費		100,000	0	△ 100,000
光熱水費		2,100,000	1,970,202	△ 129,798
修繕料		100,000	309,687	209,687
通信運搬費		320,000	444,651	124,651
備品費		50,000	0	△ 50,000
手数料		3,000	1,235	△ 1,765
保険料		15,000	12,680	△ 2,320
委託料		1,580,000	1,640,435	60,435
賃借料		0	0	0
その他		570,000	598,412	28,412
事業費（ソフト事業等）		1,000,000	440,873	△ 559,127
一般管理費		1,612,000	1,235,150	△ 376,850
支出計		19,200,000	18,171,770	△ 1,028,230
収　支		0	451,277	451,277

平成２１年度　なやプラザ　運営状況　チェックシート

１．運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数	347日	347日	計画どおり	講座開催は応募者が少なかったことにより２回少なかったが、それ以外は計画どおり運営された。	適
開館時間	9:00～22:00	9:00～22:00	計画どおり		適
事業開催	13回	11回	△2回		適

２．利用実績

項目		実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
延べ利用者数	全体		52,346		施設利用については、ほぼ前年どおりで推移している。自主事業の各種講座については、参加者数が計画を下回ったが、なやプラザ交流会については、地域との連携を深め、来場者も増加するなど内容面で努力されている。	適
	会議室１		8,334			
	会議室２		6,087			
	会議室３		5,267			
	会議室４		3,569			
	会議室５		6,459			
	会議室６		1,535			
	音楽室小		1,187			
	音楽室大		11,260			
	工学演習室		1,563			
	その他利用		7,085			
相談件数			39			
講座等参加者数		590	568	△22		

３．事業収支

項目		実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
利用料金収入	貸室	5,500,000	5,113,100	▲ 386,900	貸室について、料金の高い夜間利用が減り、昼間利用が増えたことにより、トータルの利用者数は横這いであったものの利用料金収入は減少となった。	適
	その他	1,200,000	1,147,525	▲ 52,475		
指定管理料		12,300,000	12,244,000	▲ 56,000		
自主事業収入	講座等	100,000	6,500	▲ 93,500		
	その他	100,000	111,922	11,922		
収入計		19,200,000	18,623,047	▲ 576,953		
人件費		11,250,000	11,091,591	▲ 158,409	〔勤務体制：正職３人〕 計画どおりの配置となっていた。 印刷製本費についてはリーフレット等を業者発注ではなく、内部で作成することで経費削減につながった。 修繕料に関しては、施設の老朽化による水道水漏れや防災器具等の修繕が当初想定より多かった。 事業費については、自主事業のうち受講者の少ない講座が中止になったことにより、費用が予算どおり使われなかった。 また、ネットワークニュースの作成経費を見直すことで経費を削減した。	
管理費		5,338,000	5,404,156	66,156		
消耗品費		400,000	348,250	▲ 51,750		
燃料費		100,000	78,604	▲ 21,396		
印刷製本費		100,000	0	▲ 100,000		
光熱水費		2,100,000	1,970,202	▲ 129,798		
修繕料		100,000	309,687	209,687		
通信運搬費		320,000	444,651	124,651		
備品費		50,000	0	▲ 50,000		
手数料		3,000	1,235	▲ 1,765		
保険料		15,000	12,680	▲ 2,320		
委託料		1,580,000	1,640,435	60,435		
賃借料		0	0	0		
その他		570,000	598,412	28,412		
事業費（ｿﾌﾄ事業等）		1,000,000	440,873	▲ 559,127		
一般管理費		1,612,000	1,235,150	▲ 376,850		
支出計		19,200,000	18,171,770	▲ 1,028,230		
収　支		0	451,277	451,277		

総合コメント
利用者数については、前年並みであった。経費面については、収入が計画を下回ったほか、支出においても修繕料が計画を上回ったが、指定管理者の経営努力により収支は適正な範囲であった。

平成２１年度　なやプラザ　運営状況　チェックシート①－２

項目		事業分析	適否判断
利用実績		利用者人数、利用件数については、ほぼ前年並みとなっており、指定管理者の特色を活かしながらサービス向上に努めていると判断した。	適
事業収支	収入	利用者数は前年並みであり評価できるが、昨今の厳しい経済情勢等を反映して、利用料金の高い夜間利用回数が減ったことにより、利用料金収入は前年を若干下回る結果となたった。	適
	支出	施設老朽化に伴う漏水の修繕などがあり、計画を上回る支出費目があったが、リーフレット印刷を内部で行ったり、自主事業に係る経費を削減することで全体として支出は昨年度を下回った。	適

平成２１年度　なやプラザ　業務の履行状況　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	書類確認	仕様書通り行われている	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	書類確認	関係法令に定められた通り行われている	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	書類確認	条例通り行われている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書類確認	条例通り行われている	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	書類確認	条例通り行われている	適
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	現地確認	十分に情報共有が行われている	適
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	書類確認	仕様書通り行われている	適
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	書類確認	仕様書通り行われている	適
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	書類確認	仕様書通り行われている	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	書類確認	適切に行われている	適
	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	書類確認	仕様書通り行われている	適
		緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	現地確認	仕様書通り行われている	適
		事故等の報告書が提出されたか	書類確認	適切に行われている	適
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	書類確認	関係法令に定められた点検がなされている。	適
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認	関係法令に定められた点検がなされている。	適
設備保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	現地確認	適切に整備、管理されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	書類確認	関係法令に定められた点検がなされている。	適
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認	関係法令に定められた点検がなされている。	適
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	現地確認	適切に整備、管理されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	書類確認	適切に管理されている	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	現地確認	適切に管理されている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に行われているか	書類確認	仕様書通り行われている	適
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	現地確認	仕様書通り行われている	適
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	現地確認	仕様書通り行われている	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	現地確認	仕様書通り行われている	適
	防災	マニュアルは作成されているか	現地確認	仕様書通り行われている	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	書類確認	仕様書通り行われている	適
	花壇管理	四季の植栽は適切か	現地確認	適切に管理されている	適
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	現地確認	仕様書通り行われている	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	ＨＰ確認	適切に更新、管理されている	適
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか	現地確認	適切に実施されている	適
	システム管理	更新・変更は常になされているか	現地確認	適切に実施されている	適
		トラブルに対応したか	現地確認	適切に実施されている	適

総合コメント
法令等の遵守及び業務計画等に定めた管理業務の実施について誠実に履行されていた。各種計画書、報告書等も期限までに提出されており、職員の配置、各種マニュアルの作成、設備機器等の保守・管理、保険の加入等についても適正に履行されていた。

平成２１年度 なやプラザ　自主事業の実施状況　チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
ＮＰＯスキルアップ講座	市民活動の現場で活動されているリーダーを対象に、組織の重要性や有益性を理解し、市民に信頼される団体の自立を目指し、具体的な課題と解決に向けた方向性を探るスキルアップを図る。	予定定員150名（30名×5回）に対し、受講実績23名（4回）	NPO等市民活動団体の育成・支援という点で意義ある講座であるが、企画内容がこれまでと同様であったことや、広報が十分でなかったこと等により、参加者が見込みを大きく下回った。	適 （条）
生涯学習講座	四日市市では、生涯学習やボランティア活動への市民の関心は高く、さまざまな分野で生涯学習活動を行っている。 なやプラザでは、市民が生涯学習に参加しやすいメニュー開発を行っており、「へたうま演劇塾」で培ったコミュニケーション力の成果を、地域の活気につながる明るい社会づくりを目指す。	予定定員60名（20名×3回）に対し受講実績7名	受講者の満足度は高いが、新しいタイプの生涯学習講座であることから、広報による周知・理解が十分行き届かなかった。	適 （条）
港＆なやプラザ交流会	四日市市なやプラザを活動拠点とする市民活動団体と地域の生涯学習を推進する地区社会福祉協議会が協働・交流することで市民活動をより広く市民に紹介し、市民活動の基盤強化を図る。	平成21年11月1日なやプラザで開催。 予定300名に対し参加者500名以上	生涯学習団体やNPO等の市民活動の連携や交流促進が図られた。 また、NPOと地縁団体との協働も図られた。	適
ＮＰＯ入門講座	「新しい公共」の担い手であるNPO等の市民活動に市民から高い関心が向けられている。 この講座では、市民活動とは何か、NPOとボランティアの違い、NPOと自治会等の地縁組織との共通点や相違点等を紹介し、市民活動の基本を伝えると共に、市民活動に支えられた活気に満ちたまちづくりの意義を伝える。	平成22年3月14日実施 定員30名に対し、受講者27名	適切に運営されている。	適
NPO会計ソフト体験講座	四日市市内で活動するNPO等の市民活動団体の多くは、NPO会計に関する専門職員の確保が難しく、経理処理能力が低いと言われている。そこで、経理処理の問題で悩んでいるNPOの実務者を対象に、わかりやすくNPO会計ソフトの仕組みを学ぶ事によって、経理スキル向上を図る。	平成21年10月27日実施 定員20名に対し受講者7名	適切に運営されている。	適
AED講座	市民活動を行う市民の多くは高齢者であり、いざというとき、慌てずに安全で確実にAEDを使用できるよう講習会を開催する。	平成21年9月27日実施 定員10名に対し受講者4名	適切に運営されている。	適

総合コメント
NPOスキルアップ講座及び生涯学習講座については設定定員数に対してかなり余裕があり、広報活動を計画的に行うなどでさらに受講者が増えるような工夫を図るよう協議を行っていく。また、これまで行ってきたNPOの育成支援の成果とも捉えられますが、既存のメニューに対するニーズが減少していると考えられますので、受講者ニーズを把握し、講座内容の見直しを行うよう求めます。
なお、なやプラザ交流会については、NPOと地縁団体の協働など、新たな課題に積極的に取り組んでいる点を評価します。

平成２１年度 なやプラザ　設備・備品の維持管理状況　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	現地確認	適宜連絡されている	適
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	書類確認	点検票等を適切に保管	適
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	現地確認	速やかに修繕されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	適切に報告されている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	速やかに報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書類確認	適切に実施されている	適
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	現地確認	適切に保守されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	適切に報告されている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	速やかに報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書類確認	適切に実施されている	適
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	現地確認	適切に保守されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	現地確認	適切に報告されている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	現地確認	速やかに報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書類確認	適切に実施されている	適
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	現地確認	適切に保守されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	現地確認	適切に報告されている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	現地確認	速やかに報告されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか		該当なし	適

総合コメント

施設・設備等の点検・保守については、実施時期を年度当初に確認し、実施している。点検や検査の実施状況について、正常なものは中間報告、業務完了報告で報告を受け、異常については発見次第、報告・協議を受け、費用分担に基づき、必要な修繕等の実施を行っている。

上記業務の実施については適正であると評価する。

平成２１年度　なやプラザ　サービスの質　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、利用料金の徴収	スムーズに予約できたか	現地確認	適切に実施されている	適
		許可証は速やかに発行されたか	現地確認	速やかに発行されている	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	書類確認	適切に実施されている	適
		ホームページは見易いか	ＨＰ確認	見易く案内されている	適
	受付・応対業務	担当者の接客態度は良かったか	アンケート	アンケート結果「優良」	適
		使用者に対する指導は適切であったか	アンケート	アンケート結果「良好」	適
		業務従業者は名札を着用しているか	現地確認	適切に着用している	適
	運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	書類確認	全体的には概ね満足できる	適
維持管理業務	施設・設備の保守管理業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現地確認	適切に管理されている	適
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現地確認	適切に管理されている	適
	清掃業務	トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	現地確認	適切に補給されている	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか	現地確認	清潔に保たれている	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	現地確認	適切に管理されている	適
	外構・植栽管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	現地確認	適切に管理されている	適
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現地確認	適切に管理されている	適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	現地確認	剪定等管理されている	適
		草刈りや除草はされているか	現地確認 書類確認	適切に実施されている	適
	環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか	現地確認	適切に管理されている	適
	廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	現地確認	適切に分別されている	適
	備品管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現地確認	適切に管理されている	適

総合コメント

部屋の利用状況などを、利用者にわかりやすい方法で入口に表示していた。実地調査において運営面では、募集要項、仕様書で定めた体制を守り、確実に利用料金収受を行っている。利用者への対応も丁寧で親切であり、アンケートにおいてもスタッフの評価は大変高い。その他施設周辺を含め衛生的に良好であったため、総合的には適正に管理運営されていると評価した。